



Heli Puusinen

PALAUTETTA, OLKAA HYVÄ!

Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalauteanalyysi

PALAUTETTA, OLKAA HYVÄ!

Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalauteanalyysi

Heli Puustinen
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Kirjasto- ja tietopalvelualan ko.
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Heli Puustinen

Opinnäytetyön nimi: Palautetta, olkaa hyvä! Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalauteanalyysi

Työn ohjaaja: Pirjo Tuomi

Syksy 2013

Sivumäärä: 35

Tässä opinnäytetyössä analysoitiin työn toimeksiantajana toimineen Oulun kaupunginkirjaston saama sähköinen asiakaspalaute ajalta 1.1–30.6.2013. Puolen vuoden aikana kirjasto vastaanotti noin 325 sähköistä palautta.

Asiakaspalautteet ja niiden analysointi tukevat laadunhallintaa, jonka avulla organisaatio pyrkii parantamaan asiakaspalveluaan niin, että asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus kasvavat. Asiakaskäyntien määrä ja asiakastyytyväisyys ovat tärkeitä kriteerejä kuntapäätäjien miettiessä kirjastojen rahoitusta.

Palautteiden analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysin ja sisällön erittelyn periaatteita. Analysoimalla kirjaston saamien palautteiden sisältöjä ja hyödyntämällä muissa vastaavissa tutkimuksissa kuvattuja luokitteluperiaatteita, määriteltiin Oulun kaupunginkirjaston saamille palautteille kuusi luokkaa, johon palautteet ryhmiteltiin. Sisällön erittelyä käytettiin laskettaessa palautteista negatiivisten, positiivisten ja neutraalien palautteiden lukumääriä.

Analyysi paljasti, että sähköiset palautteet ovat suurimmaksi osaksi luonteeltaan joko neutraaleja tai negatiivisia. Negatiivisen palautteen antaminen on ilmeisesti helpompaa sähköisesti, kiittävä palautetta annetaan suoraan virkailijalle. Samoihin tuloksiin ja johtopäätöksiin on tultu myös muissa vastaavissa kyselyissä ja tutkimuksissa.

Suurin osa palautteista koski asiakaspalvelua tai oli palvelupyyntö. Osa palautteista oli erilaisia kehitysehdotuksia, joita kirjasto on palautteiden mukaisesti jo toteuttanut. Eniten kritiikkiä kohdistui erilaisten maksujen ja lainojen palautusten kirjautumiseen asiakkaan tietoihin. Asiakkaiden tietoa eri toimintojen vaikutuksesta toisiin voisi lisätä tehostamalla tiedotusta esimerkiksi ohjesivuston avulla.

Hyvä laadunhallinta edellyttää muun muassa jatkuvan asiakaspalautteen keräämistä sekä palautteiden analysointia esimerkiksi vuosittain pidettävää laatukatselmointia varten. Oulun kaupunginkirjasto kerää sähköistä ja kirjallista palautetta, mutta myös suullista palautetta olisi hyvä tallentaa. Palautteita on syytä analysoida ja käsitellä säännöllisesti, jotta kirjasto vastaa asiakkaidensa tarpeisiin mahdollisimman hyvin.

Asiasanat: laadunhallinta, asiakkuudenhallinta, palaute

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and Information Services

Author: Heli Puustinen

Title of Thesis: Feedback, please! Analysis of Oulu city library customer feedback

Supervisors: Pirjo Tuomi

Autumn 2013

Number of pages: 35

The goal of this thesis was to analyse the electronic customer feedback submitted to the Oulu City library during the first half of the year 2013. The total number of received electronic feedbacks was about 325. Customer feedback and analysing it enhances quality management which helps the organization to ameliorate its customer service so that customer satisfaction and customer loyalty would improve. The call rate of library customers and the customer satisfaction rate are important criteria for the municipal council when considering library funding.

Content analysis and content breakdown were used to analyse the customer feedback of this study. By analysing the content of the feedback received by the library and by exploiting results from earlier studies, six categories were defined for the feedback received by Oulu City library. Content breakdown was applied to calculate the number of the negative, the positive and the neutral feedbacks.

The analysis revealed that the feedback sent by email or online form were mostly negative or neutral by nature. It seems that sending negative feedback electrically was easier. Customers appear to prefer giving positive feedback directly to the librarian. This finding was also supported by earlier studies. The major part of the feedback dealt with customer service or alternatively it was a service request. Part of the feedbacks consisted of development proposals which have already been put into practise by the library. Most of the criticism focused on how the payments or returning the loans were registered on customer's own data. The library might consider improving the customer information for example by creating an information page on its web site.

Good quality management requires collecting and analysing customer feedback. Oulu City library already saves the electronic and written feedback. Furthermore, the spoken feedback should be saved in one form or another. The analysed feedback is dealt with by quality assessment taking place for example once a year thus promoting good customer satisfaction.

Keywords: quality management, customer relationship management, feedback

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LAATU JA LAADUNHALLINTA	8
2.1	Laatu	9
2.2	Laadunhallinta	10
2.3	Asiakaspalautteet osana kirjaston laadunhallintaa	11
2.4	Oulun kaupunginkirjaston <i>Palvelumuotoilun poluilla</i> -hanke	14
3	OULUN KAUPUNGINKIRJASTON ASIAKASPALAUTEANALYYSI	17
3.1	Tutkimusmenetelmä ja –aineisto	17
3.2	Palautteiden analyysi palautetyypeittäin	18
3.2.1	Asiakaspalvelu	19
3.2.2	Tietojärjestelmät ja tietokannat	20
3.2.3	Kokoelma	21
3.2.4	Käytösäännöt	22
3.2.5	Muuta	23
3.2.6	Tilat, laitteet ja tapahtumat	24
4	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	26
4.1	Palautteet	26
4.2	Opinnäytetyöprosessi	31
	LÄHTEET	33

1 JOHDANTO

Oulun kaupunginkirjastolla, joka on tämän opinnäytetyön tilaaja, on käynnissä *Palvelumuotoilun poluilla* -hanke (tarkemmin luvussa 2.4), jossa käyttäjätietoa kerätään erilaisilla keinoilla tavoitteena muuttaa palvelukulttuuria asiakkaiden toiveiden suuntaan. Käyttäjätietoa kerättiin puhelinhaastatteluilla ja havainnointimenetelmällä aiemman *Proaktiivinen kirjastoammattilainen* -hankkeen aikana vuonna 2011. Tämä opinnäytetyö keskittyy sähköisessä muodossa saadun asiakaspalautteen analysointiin ja luokitteluun. Palautteet on kerätty 1.1–30.6.2013 välisenä aikana. Analyysin ja luokittelun tuloksia voidaan käyttää hankkeessa.

Jokaisen organisaation tulee toimia niin, että sen asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun tai tuotteisiin, tämä takaa organisaation toiminnan myös tulevaisuudessa. Jukka Relanderin (2011, 11) mukaan kirjastot tarvitsevat parempaa tietoa asiakkaidensa tarpeista, samoin asiakkaille tulisi saattaa tietoon kaikki kirjaston tarjoamat palvelut. Asiakkaiden tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden sekä heidän tarpeidensa selvittämiseksi organisaation tulee kerätä asiakaspalautetta, analysoida sitä sekä tehdä tarpeellisia toimenpiteitä toiminnan suuntaamiseksi. Organisaation laadunhallinta huolehtii edellä mainitusta toiminnasta. Itse olen aikaisemman työurani aikana ollut mukana laatutyössä eri tavoin: työntekijänä osana laatujohdettua organisaatiota ja rakentamalla sovelluksia, joilla helpotetaan esimerkiksi tuotteiden suunnittelua asiakkaiden toiveiden mukaan. Kirjaston asiakkaana pidän tärkeänä laadukasta palvelua, tulevana kirjastonhoitajana haluan tarjota laatua asiakkaille ja olla edistämässä tulevan organisaationi laatutyötä.

Asiakaspalaute ja sen analysointi on yksi laadunhallinnan tärkeimmistä osa-alueista. Asiakaspalautetta käsitellään erilaisissa laadunhallintaa käsittelevissä lähdeteoksissa niin yleisellä tasolla kuin myös kirjastoon kohdistuvina tutkimuksina. Kirjallisuudesta löytyy hyviä tapoja luokitella saatuja palautteita siten, että niistä voi tehdä johtopäätöksiä. Tässä työssä hyödynnettiin palautteiden analysoinnissa sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä. Sisällönanalyysi auttaa kuvaamaan palautteiden sanallista sisältöä, sisällön erittelyn avulla sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106).

Yksi opinnäytetyöni tärkeimmistä lähdeteoksista oli Herkko Pesosen *Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas* -teoksen. Kirjassa kuvataan hyvin yksityiskohtaisesti, mitä laadunhallinta on ja kuinka erilaiset organisaatiot voivat hyödyntää laadunhallintaa, laatustandardeja ja laadun johta-

mista siten, että toiminta ja sen laatu vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita. Toisen tärkeä lähde teos työlleni oli Peter Hernonin ja Ellen Altmanin kirjoittama *Assessing Service Quality*, joka on USA:n kirjastoseuran (*American Library Association*) julkaisema teos, jossa kuvataan, kuinka kirjastoasiakkaiden odotukset tulee täyttää. He kuvaavat kirjassaan erilaisia mittareita kirjaston toiminnan mittaamiseen. He määrittelevät myös tapoja, joilla asiakaspalautteita ryhmittelemällä ja analysoimalla voidaan vetää erilaisia johtopäätöksiä toiminnan laadun parantamiseksi. Hernonin ja Altmanin teos on julkaistu vuonna 2010, kun maailmantalous oli jo heikentynyt ja kirjastojenkin piti pystyä täsmällisellä tavalla perustelemaan rahoitustarpeensa ja kirja tarjoaakin hyvän lähtökohdan, kun kirjastot miettivät omia vahvuuksiaan ja kuinka niitä voi mitata.

Opinnäytetyöni tietoperustana toimii laatu ja sen hallinta. Opinnäytetyöni aluksi pyrin määrittelemään laadun. Kerron laadunhallinnasta ja siitä, kuinka se käytännössä toimii eri organisaatioissa. Yksi tärkeimmistä lähtökohdista laadunhallinnalle on asiakkaiden organisaatiolle antamat palautteet. Kerron, kuinka kirjastot keräävät asiakaspalautetta ja miten sitä käsitellään. Työni empi-riaosassa analysoin Oulun kaupunginkirjaston saamaa sähköistä palautetta ja esittelen analyysin tuloksia. Ryhmittelen saadut palautteet tavalla, jonka muodostin eri lähteistä keräämäni tiedon perusteella. Teoreettisten johtopäätösten tekeminen ja aineiston analyysi jäi hieman pinnalliseksi tutkimustyölle varatun ajan puutteen vuoksi. Lopuksi annan muutamia kehitysehdotuksia mahdollisiin ongelma-kohtiin, joita löysin palauteanalyysissäni.

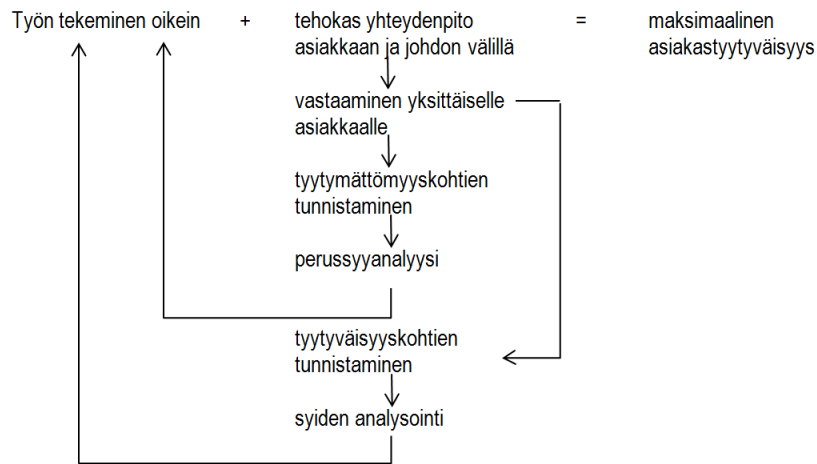
2 LAATU JA LAADUNHALLINTA

Pystyäkseen kilpailemaan asiakkaista tulee organisaation toiminnan, myös palvelutuotannon olla asiakassuuntautunutta. Asiakassuuntautuminen tarkoittaa Timo Toikan (2006, hakupäivä 15.8.2013) mukaan sitä, että ymmärretään asiakkaiden maailmaa, kuunnellaan heitä, annetaan heidän osallistua ja ymmärretään, että asiakas on päämies. Asiakassuuntautuneella tuotannolla pyritään siihen, että tuotantoa tekevä organisaatio tekee sitä, mitä asiakas haluaa ja tekee sen mahdollisimman hyvin (Pesonen 2007, 91).

Laatujohtamiseen kuuluvat laadunvarmistus ja laadunparantaminen, joista ensimmäisestä varsinkin toiminnan rahoittaja on kiinnostunut, laadunparantaminen sen sijaan on ennen kaikkea tärkeää niin organisaation työntekijöille kuin varsinkin asiakkaille (Kronqvist-Berg & Widén-Wulff 2007, 10). Laatujohtamista on sovellettu Suomessa 1990-luvulta lähtien ja se on käytössä myös kirjastoissa. Sen käyttöönottamiseen antavat Juntunen ja Saarti kolme syytä: toiminnan tehostaminen ja sen muutos asiakaslähtöiseksi, kirjastojen digitalisoituminen sekä Suomen liittyminen Euroopan Unioniin, joka vaikutti tekijänoikeuksien määrittelyn kautta myös suomalaiseen kirjastolaitokseen. (Juntunen & Saarti 2012, 98–99).

Laadunparantamisella pyritään laadukkaaseen tuotteeseen tai palveluun. Laadukkaalla palvelulla kirjasto pitää asiakkaansa tyytyväisinä ja tyytyväiset asiakkaat ovat uskollisia asiakkaita, he palaavat takaisin käyttämään kirjaston palveluita ja innostavat myös muita tulemaan kirjaston palveluiden piiriin. Bakti ja Sumaedi (2013, 4) viittaavat Boslieen määritellessään kirjastoasiakkaan tyytyväisyyden vahvaksi, positiiviseksi tilaksi, johon vaikuttavat kaikki arvioitavat kirjastopalvelun osa-alueet. He osoittivat Indonesian avoimen yliopiston kirjastossa tekemässään tutkimuksessa, että palvelun laatu vaikuttaa suoraan asiakastyytyväisyyteen ja epäsuorasti tyytyväisten asiakkaiden kautta myös asiakasuskollisuuteen. Pelkällä palvelulaadun parantamisella, ilman että asiakastyytyväisyys paranee, asiakasuskollisuus ei lisäännä. (Bakti & Gede 2013, 12.)

Hernon ja Altman viittaavat teoksessaan USA:n *National Performance Review*:n artikkeliin vuodelta 1996 kuvatessaan asiakastyytyväisyyden ja –uskollisuuden vaatimuksia alla olevan kuvion 1 mukaisesti.



KUVIO 1. Maksimaaliseen asiakastyytyväisyyteen ja –uskollisuuteen vaikuttavat tekijät. (tekijän muokkaama kuviosta teoksessa Hernon & Altman 2010, 79.)

2.1 Laatu

Laatua voidaan määritellä usealla eri tavalla. Brophy ja Coulling määrittelevät laadukkaaksi tuotteen tai palvelun, joka on tarkoituksenmukainen. Heidän mukaansa tarkoituksenmukaisuus eli laatu saavutetaan, kun asiakkaan tarpeet tyydytetään ja kun laadulla on keskeinen osa organisaatiossa, eikä heidän mielestään laatu välttämättä ole yhteydessä korkeaan hintaan. (Brophy & Coulling 1996, 6–7.) Pesonen puolestaan määrittelee laadun kirjassaan näin: "Laatu on kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on ja joilla se täyttää asiakkaan odotuksia, vaatimuksia tai tottumuksia, olivatpa ne ilmaistuja tai piilossa olevia." Hän täsmentää vielä, että edellä mainitut "kaikki ominaisuudet" ovat niin hyviä kuin huonojakin ominaisuuksia. (Pesonen 2007, 36.) Yllä mainitut laatumääritelmät ovat hyviä, mutta Pesosen mainitsemia huonot ominaisuudet eivät kuulu hyvään laatuun.

Palvelun laatu voida jakaa Hernonin ja Altmanin mukaan moneen eri tekijään, joista tärkeimmiksi he nostavat sisällön (*content*) ja kontekstin (*context*). Kirjastopalvelun sisältö on se, mitä asiakas kirjastosta hakee: teosta, lehden lukemista, tietokoneen käyttöä tai lukusalia. Konteksti puolestaan käsittää niin palvelutapahtuman kuin esimerkiksi kirjastojärjestelmän käytön. Kirjaston asiakkaalle molemmat ovat tärkeitä ja hän muodostaa käsityksensä kirjaston palvelun laadusta sen perusteella, miten hän kokee nuo molemmat tärkeät tekijät. (Hernon & Altman 2010, 5.)

2.2 Laadunhallinta

Ennen kuin organisaatio voi toimia laadukkaasti ja asiakassuuntautuneesti, sen täytyy määrittää oman tuotantonsa laatukriteerit ja tunnistaa omat asiakkaansa. Kronqvist-Berg ja Widén-Wulff (2007, 10) toteavat artikkelissaan *Näyttöön perustuva johtaminen ja laatujohtaminen korkeakoulukirjastossa*, että ensin tulee tiedostaa laadun tärkeys, vähitellen sille kehitellään kriteerit, minkä jälkeen laadun kehittämiseksi voidaan asettaa konkreettiset tavoitteet sekä määritellä mittarit, joiden avulla pystytään tarkistamaan, onko tavoitteet saavutettu.

Saavuttaakseen määrittelemänsä laatutason, organisaation täytyy huolehtia laadunhallinnasta. Laadunhallinnan yhtenä osana on laadunjohtaminen eli toiminta, jolla otetaan kantaa toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen, seurantaan sekä tarvittavaan parantamiseen (Pesonen 2007, 66). Laadunhallinnan apuna on käytettävissä erilaisia laadunhallintajärjestelmiä, joiden avulla taataan toiminnan asiakassuuntautuneisuus eli se, että asiakas saa sen, mitä tilaa, siihen hintaan ja silloin, kun on sovittu. Pesonen kuvaa laadunhallintajärjestelmää silmukaksi, josta löytyvät seuraavat osiot: tiedon keruu ja analysointi, johtopäätökset ja niiden pohjalta tehtävät päätökset sekä niiden toteuttaminen (sama, 51). Tuo silmukka pyörii organisaatiossa koko ajan: asiakkailta kerätään tietoa jatkuvasti, sitä analysoidaan ja tuloksia käsitellään esimerkiksi vuosittain pidettävässä laatukatselmoinnissa, jossa tehdään tarvittavia parannuspäätöksiä, jotka siirtyvät tuotantoon asiakkaiden arvioinnin alaisiksi. Lisäksi Pesosen mielestä laadunhallinnalla on kahdeksan pysyvää periaatetta, jotka eivät muutu, vaikka toimintaa mahdollisesti ohjaavat standardit, kuten ISO 9001, muuttuisivatkin. Nämä periaatteet ovat: asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöiden huomioiminen, prosessimainen ajattelutapa, systeemiajattelu, jatkuva parantaminen, päätöksenteon perustuminen faktoihin ja yhteistyösuhteet. (Sama, 79–80.)

Asiakkailta saatava palaute on siis yksi tärkeimmistä organisaation laadunhallintaa ohjaavista seikoista ja eri laatustandarditkin vaativat sen keräämistä (Pesonen 2007, 42). Asiakaspalaute ei ole aina määrämuotoista, erilaisilla lomakkeilla kerättyä tietoa, vaan se voi olla hyvin spontaanisti saatua informaatiota, jota asiakas voi antaa suullisesti, mutta myös eleillä, ilmeillä ja teoilla (sama, 43). On tärkeää, että myös spontaanisti annettu palaute tallentuu jonnekin, josta se voidaan ottaa käsittelyyn laatukatselmoinnissa.

Pesonen (2007, 120) mainitsee, että asiakaspalautteen analysointi on tärkeä työvaihe, sillä pelkkä kerätty palaute ei voi ohjata toimintaa. Analysoinnissa palautteita luokitellaan ja ryhmitellään, jotta niiden avulla saadaan selvitettyä johtopäätöksissä tarvittavia syy-seuraus-suhteita.

Laatukatselmoinnissa käsitellään muun informaation lisäksi myös analysoidut asiakaspalautteet ja tehdään niiden perusteella tarpeellisia johtopäätöksiä. Johdon tulee ottaa kantaa toiminnan uudelleen suuntaamiseen, mikäli toiminnan laatu näyttää olevan kehityssuunnaltaan huononvaa. Mahdollisesti henkilöstölle pitää tarjota lisäkoulutusta, resursseja lisätä tai parantaa työympäristöä. (Pesonen 2007, 97.)

Asiakaspalautteen täysimääräinen hyödyntäminen ja laadunhallintaprosessin kautta saavutettavat parannukset niin asiakaspalveluun kuin myös muuhun organisaation toimintaan vaatii kaikkien organisaation jäsenten sitoutumista tiedon keräämiseen ja muuhun seurantatyöhön. Koko henkilökunnan sitouduttua kehittämistyöhön, voidaan odottaa muutoksia. (Tyrväinen 2011, 162–163.)

2.3 Asiakaspalautteet osana kirjaston laadunhallintaa

Pesonen (2007, 96) toteaa teoksessaan ”laadutonta ei ole se, että virheitä tehdään, vaan se, että samoja virheitä tehdään jatkuvasti”. Jatkuvan virheellisen tai tyytymättömyyttä aiheuttavan toiminnan välttämiseksi on tarpeen kerätä tietoa asiakaskokemuksista koko ajan. Palautteita seuraamalla voidaan toimintaa kehittää asiakkaiden toivomaan suuntaan, samalla saadaan vertailuaineistoa, toimipisteiden väliseen vertailuanalyysiin (*benchmarking*) eli toimipaikka saa tietoa, jonka avulla se voi verrata omaa toimintaansa vastaavanlaisen toisen yksikön toimintaan ja löytää mahdollisia ongelmakohtia toiminnassaan ja tuloksiin perustuen pystyy kohdistamaan muutoksia parannusta vaativiin kohtiin. (Tyrväinen 2011, 159–160.)

Kirjastolaki velvoittaa kuntia osallistumaan kirjastojen arviointityöhön ja arvioinnin tulokset on myös julkaistava (Kirjastolaki 904/1998 5:6:1, 4 §). Kirjastolaki ei määrittele, miten arvioinnissa tarvittavaa tietoa pitää kerätä. Kirjasto saa kvantitatiivista tietoa arvioinnin pohjaksi omista tilastoistaan, kvalitatiivisen tiedon keräämiseen sen sijaa tarvitaan palautetta niin omilta työntekijöiltä,

sidosryhmiltä kuin asiakkailtakin. Opetus- ja kulttuuriministeriön laatimassa Yleisten kirjastojen laatusuosituksessakin (2010,14) kiinnitetään huomiota asiakkaan kuulemiseen.

Organisaatiot keräävät asiakaspalautetietoa eri tavoin. Suomen Kansalliskirjasto toteuttaa säännöllisin väliajoin Suomen yleisiä kirjastoja sekä korkeakoulu- ja erikoiskirjastoja koskevia käyttäjäkyselyjä, joilla kerätään tietoa kirjastojen käytöstä ja asiakastyytyväisyydestä. Näitä kyselyjä tehdään parin, kolmen vuoden välein, uusin kysely on maaliskuulta 2013. (Kansalliskirjasto 2013a, hakupäivä 31.10.2013.) Viimeisimpään kyselyyn osallistui lähes 35 000 vastaajaa, heistä yli 16100 oli yleisten kirjastojen asiakkaita (Niemi 2013, hakupäivä 31.10.2013).

Yksittäiset kirjastot keräävät asiakaspalautetta muun muassa haastattelemalla niin käyttäjiä kuin myös ei-käyttäjiä. Käyttäjätietoa voidaan kerätä myös havainnoimalla asiakkaita ja virkailijoiden tapaa palvella heitä. Esimerkiksi Oulun kaupunginkirjasto keräsi käyttäjätietoa syksyllä 2011 740 puhelinhaastattelulla, johon osallistui sekä kirjaston asiakkaita että heitä, jotka eivät kirjaston palveluita käytä. (Kirjastot.fi 2013, hakupäivä 31.10.2013.) Asiakkaita voidaan myös pyytää osallistumaan kirjaston toiminnan tai tilojen kehittämiseen (Tyrväinen 2011, 161). Jokapäiväisen toiminnan havainnoimisella saatetaan löytää solmukohtia, jotka näkyvät ehkä vain asiakkaille, esimerkiksi kirjaston lainausautomaatin pöytätila voi olla liian pieni ja asiakastyytyväisyys paraneekin, kun se pöytä vaihdetaan suurempaan.

Asiakkaat antavat palautetta myös spontaanisti. Palaute voi olla sähköisessä muodossa annettua, siis sähköpostin tai verkkolomakkeen kautta annettua. Kirjastojen ja muidenkin organisaatioiden on tarpeen seurata myös erilaisissa sosiaalisissa medioissa käytyä keskustelua, sillä nuoret, niin nykyiset kuin mahdolliset tulevat asiakkaat, saavutetaan todennäköisimmin juuri nettimaailmasta. Tyrväinen (2011, 159) kehottaa myös seuraamaan lehtikirjoittelua. Spontaanein palaute saadaan asiakaspalvelutiskillä, jossa asiakas antaa kiitosta, kritiikkiä tai kehitysehdotuksia suoraan työntekijälle.

Kaikki palaute on syytä tallentaa, myös suullinen palaute mahdollisuuksien mukaan, koska organisaation laadusta vastaava taho käsittelee saatua palautetta sovitun prosessin mukaisesti laatu- katselmoinneissa. Suullisen palautteen tallentaminen myöhempää käyttöä varten ei kaikissa organisaatioissa ole sovittu käytäntö, mutta esimerkiksi Oulun kaupunginkirjaston Kaijonharjun lähikirjastossa asiakkaiden antamat suulliset palautteet kirjattiin kesällä 2011 tavalliseen vihkoon,

josta työntekijät pysyivät niitä tutkimaan: he saivat motivoivaa myönteistä palautetta, mutta myös parannusehdotuksia.

Ennen käsittelyä palautteet täytyy luokitella ja analysoida, jotta niistä voi tehdä oikeita johtopäätöksiä toiminnan suuntaamiseksi. Tiedoista voidaan päätellä, minkälaisia asiakkaita organisaatiolla on, mitä asiakkaat haluavat, minkälaisia kokemuksia heillä on, ovatko he tyytyväisiä ja niin edelleen. Tietojen perusteella asiakkaille voidaan luoda erilaisia palvelupaketteja, tai kirjaston kokoelmaa voidaan fokusoida asiakkaiden toivomaan suuntaan. (Tyrväinen 2011, 164.)

Kirjaston laadunhallintaa käsittelevissä teoksissa esitellään useita eri tapoja palautteiden ryhmittelyyn, mutta niistä on löydettävissä monia samoja piirteitä. Kaikissa ryhmittelyissä otetaan kantaa asiakaspalveluun, kirjaston tiloihin ja kokoelmiin, lisäksi kirjastomaksut, asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet ja verkkokirjasto sekä tietojärjestelmät ovat huomion kohteina useissa luokituksissa.

Hernon ja Altman esittelevät kirjassaan *Assessing Service Quality* luokittelua, jossa palautteiden kohteina ovat järjestelmä, ympäristö, henkilökunta, resurssit (muun muassa kokoelma, varausjärjestelmä ja maksut) ja käytösäännöt. Myönteiset palautteet Hernon ja Altman sijoittavat vain kolmeen ensimmäiseen luokkaan, sen sijaan kriittinen palaute voi kuulua mihin tahansa luokkaan. (Hernon & Altman 2010, 74–77.)

Mikko Saunamäki (2003) analysoi Lahden kaupunginkirjaston vuosina 2001–2003 saamaa asiakaspalautetta ja hän jakoi palautteet seitsemään eri teemaan: hankintaehdotuksiin, asiakaspalveluun, aineiston saatavuuteen ja kokoelmaan, maksuihin, Internet-koneisiin, meluun ja sekalaisiin palautteisiin.

Lahden kaupunginkirjaston nykyisessä, web-pohjaisessa palautelomakkeessa pyydetään palautteen antajaa valitsemaan aihealue, jota palaute koskee. Kuviossa 2 on kuva Lahden kaupunginkirjaston palautesivulta.

LAHDEN KAUPUNGINKIRJASTO-MAAKUNTAKIRJASTO

Palaute

Pääsivu | Kirjaston palvelut A-Ö

Kysymyksiä ja kommentteja Lahden kaupunginkirjastolle.

Palautteen saaja:

Yleinen palaute kaupunginkirjastolle (oletus)

Yleinen palaute kaupunginkirjastolle (oletus)

Paikkarasto: lainauspalvelut

Paikkarasto: tietopalvelut

Paikkarasto: musiikkikirjastopalvelut

Paikkarasto: verkkokirjastopalvelut

Paikkarasto: lukusälpalvelut

Paikkarasto: lasten- ja nuorten kirjastopalvelut

Paikkarasto: vaihtimestopalvelut

Paikkarasto: asiakaskoulutus ATK-luokassa

Kirjastoautopalvelut

Kotikirjastopalvelut

Ahtialan kirjasto

Jalkarannan kirjasto

Kiverön kirjasto

Kärpäsen kirjasto

Launeen kirjasto

Lipolan kirjasto

Mukulan kirjasto

Renkomaan kirjasto

Osoite:

Postinumero ja postitoimipaikka:

Puhelin:

Sähköpostiosoite:

KUVIO 2. Lahden kaupunginkirjaston palautelomake. (Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2013, hakupäivä 13.11.2013.)

Oulun kaupunginkirjastossa aiempina vuosina kerätty asiakaspalaute on ryhmitelty seuraavasti: käyttösäännöt, kokoelma, varustus, asiakaspalvelu, järjestelmät, aukiolo, siisteys ja luokka ”muuta”. Edellisen kerran tätä ryhmittelyä on käytetty luokiteltaessa lokakuun 2008 asiakaspalautteet.

2.4 Oulun kaupunginkirjaston *Palvelumuotoilun poluilla* -hanke

Oulun kaupunginkirjasto, joka toimii myös Pohjois-Pohjanmaan maakuntakirjastona, on perustettu vuonna 1877. Vuoden 2012 alussa, jo vuotta ennen suurta, viiden kunnan (Oulu, Oulunsalo, Kiiminki, Yli-Ii ja Haukipudas) yhdistymistä uudeksi Ouluksi, liittyivät liitoskuntien kirjastot yhteen. Samalla entisen Oulun kaupunginkirjasto liittyi jo olemassa olleeseen Outi-kirjastokimppaan, johon kuuluu yhdeksän kaupungin- ja kunnankirjastoa: Oulu, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Siikajoki, Tyrnävä ja Vihanti (Outi-kirjastot, hakupäivä 26.9.2013). Uuden Oulun kirjastossa oli vuonna 2012 yhteensä 1 870 707 asiakaskäyntiä ja lainauksia tehtiin 3 845 276 kappaletta. Asukkaita uuden Oulun kaupunginkirjaston alueella oli vuonna 2012 yhteensä 188 114, joista kirjaston lainaajia oli 74 499. (Oulun kaupunginkirjasto 2012, 21.) Taulukko 1 esittelee toiminnan laajentumisen yhdistymisen jälkeen.

TAULUKKO 1. Oulun kaupunginkirjaston tunnuslukuja vuosilta 2011 ja 2012.

Tunnusluku	vuonna 2011	vuonna 2012
Kirjastoja	14 + 2 kirjastoautoa	22 + 2,5 kirjastoautoa
Asukkaita	141671	188414
Lainaaaja	59051	74499
Käyntejä	1435975	1870707
Lainauksia	3074386	3845276

(Oulun kaupunginkirjasto 2011, 6, 8; Oulun kaupunginkirjasto 2012, 20-21, hakupäivä 30.10.2013.)

Oulun kaupunginkirjasto on määritellyt yhdeksi painopistealueekseen vuonna 2012 asiakaspalvelun parantamisen ja sitä tukee Palvelumuotoilun poluilla –hanke. Hanketta edelsi Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti -projekti, jossa uudistettiin sekä asiakaspalvelutyötä että muutettiin muun muassa aikuisten osaston hyllyjärjestystä asiakasystävällisempään suuntaan asiakkailta saadun palautteen mukaisesti. Hankkeessa kerättiin käyttäjätietoa muun muassa puhelinhaastatteluilla. Edellä mainittu projekti jatkui siis vuoden 2012 alusta Palvelumuotoilun poluilla –hankkeella, jossa on käyttäjätietoa on kerätty hyödyntäen muita palvelumuotoilun tutkimusmenetelmiä. Kaikkien edellä mainittujen hankkeiden tarkoituksena on taata kirjastoasiakaiden tyytyväisyys ja laadukas palvelu. (Kirjastot.fi. 2013, hakupäivä 30.10.2013.) Palvelun laadulla on suora vaikutus asiakastyytyväisyyteen ja epäsuorasti se vaikuttaa myös asiakasuskollisuuteen, joten palvelun laatuun kannattaa panostaa (Bakti & Gede 2013, 12).

Oulun kaupunginkirjasto saa asiakaspalautetta niin kirjallisessa, suullisessa kuin myös sähköisessä muodossa, ja tuloksia on tallennettu ja niitä on analysoitu jo monen vuoden ajan. Sähköiset palautteet saapuvat keskitetysti hallintosihteerille, joka jakaa ne asianomaisille tahoille jatkokäsittäviksi. Palautteista on tehty yhteenvetoja ja tulokset on tallennettu paperimuotoon. Suullisen palautteen tallentaminen on satunnaista.

Paremmen kokonaiskuvan saamiseksi tehtiin kuuden kuukauden sähköisistä asiakaspalautteista yhteenveto, jonka tuloksia esitellään seuraavassa luvussa. Kirjasto voi käyttää näitä tuloksia *Palvelumuotoilun poluilla* -hankkeessa tai sen jatkoprojekteissa taatakseen mahdollisimman hyvän asiakastyytyväisyyden ja -uskollisuuden. Asiakaskäynnit, lainauksien määrät ja asiakastyytyväi-

syys ovat argumentteja, joilla kirjasto voi todistaa kuntaorganisaatiolle olemassaolonsa tarpeellisuuden ja siten taata mahdollisuuksien mukaan myös lähikirjastojen toiminnan.

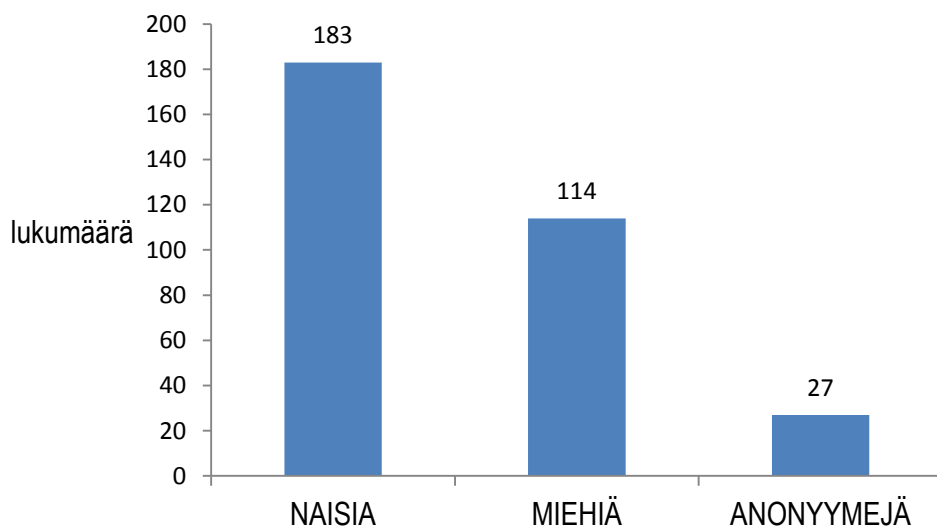
3 OULUN KAUPUNGINKIRJASTON ASIAKASPALAUTEANALYYSI

3.1 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

Palautteiden analysoinnissa sovellettiin sisällönanalyysin ja sisällön erittelyn periaatteita. Saa-
duista palautteista koostuneen tutkimusaineiston sisältö analysoitiin ja palautteille löydettiin sisäl-
lönmukaiset ryhmät, joihin ne voitiin sijoittaa. Sisällön erittelyn avulla palautteista laskettiin mää-
rällistä tietoa muun muassa palautteiden luonteista. (Anttila 1998, hakupäivä 28.11.2013; Tuomi
& Sarajärvi 2009, 105.)

Vuoden 2013 ensimmäisten kuuden kuukauden aikana Oulun kaupunginkirjasto sai noin 320
sähköistä palautetta. Osassa palautteista otettiin kantaa useampaan kuin yhteen asiaan niin, että
erillisiä palautteita tuli kirjastoon yhteensä 325 kappaletta. Kuten Tyrväinenkin artikkelissaan
(2011, 163) toteaa yhden palautteen luokittelussa voi olla ongelmia, koska se itse asiassa sisäl-
tää useita palautteita. Tämän analyysin palautteista on edellä mainitun kaltaiset palauteryppäät
jaettu omiksi palautteiksi ja sijoitettu osapalautteet sopiviin ryhmiin.

Palautteen jättäneistä suurin osa oli naisia, mutta kaikkien vastaajien sukupuolta ei palautteista
voinut päätellä (kuvio 3). Palautteiden sisällöstä päätellen vain hyvin pieni osa niistä tuli lapsilta
tai nuorilta.



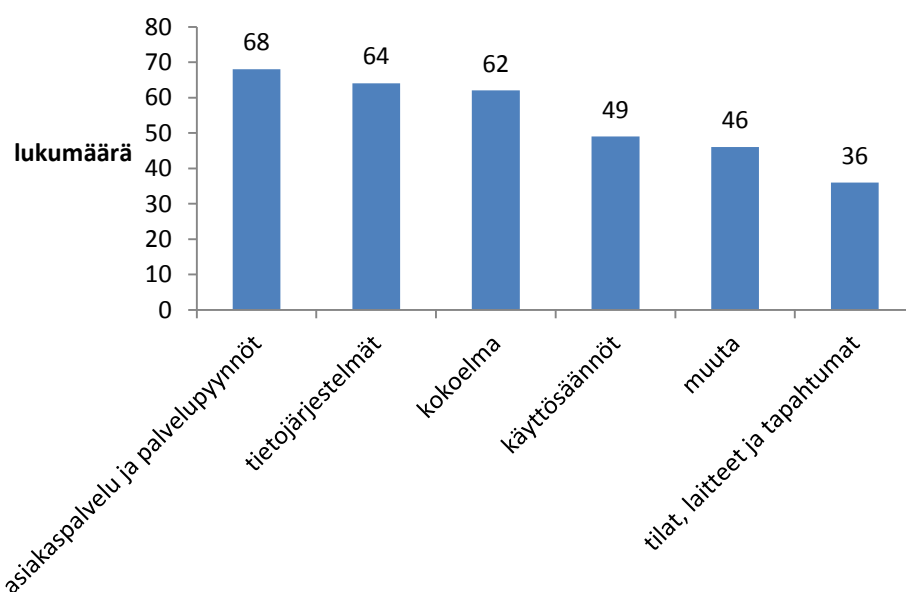
KUVIO 3. Palautteen antajien sukupuolijakauma

3.2 Palautteiden analyysi palautetyypeittäin

Oulun kaupunginkirjaston aiemmissa palauteanalyysissä käyttämät luokituskategoriat ovat selkeitä ja ne, hieman eri nimisinä, löytyvät myös muista aiemmin mainituista palauteluokitteluista. Lisäksi Oulun kaupunginkirjaston käyttämää ryhmittelyä on käytetty tilaajaorganisaatiossa useiden vuosien aikana, joten tuntui hyvältä soveltaa nimen omaa sitä myös tämän tutkimuksen palautteiden ryhmittelyyn ja analysointiin. Vuoden 2013 ensimmäisen vuosipuoliskon aikana saatujen sähköisten palautteiden sisältö analysoitiin ja analyysin pohjalta nimettiin seuraavat kuusi ryhmää, joihin vastaanotetut palautteet sijoitettiin:

- käytösäännöt, mukaan lukien maksut ja lainat
- kokoelma, mukaan lukien hankintaehdotukset
- tilat, laitteet ja tapahtumat
- asiakaspalvelu ja palvelupyynnöt
- tietojärjestelmät
- muuta (yleiset kysymykset ja palautteet sekä ehdotukset).

Kuviossa 4 esitetään palautteiden lukumääräinen jakauma eri ryhmien välillä. Yksittäisistä palautteista hankintaehdotukset muodostivat suurimman ryhmän, ne sijoitettiin ryhmään ”kokoelma”. Palauteryhmien analysoinnit esitellään tässä raportissa tarkemmin palautemäärien mukaisessa järjestyksessä.

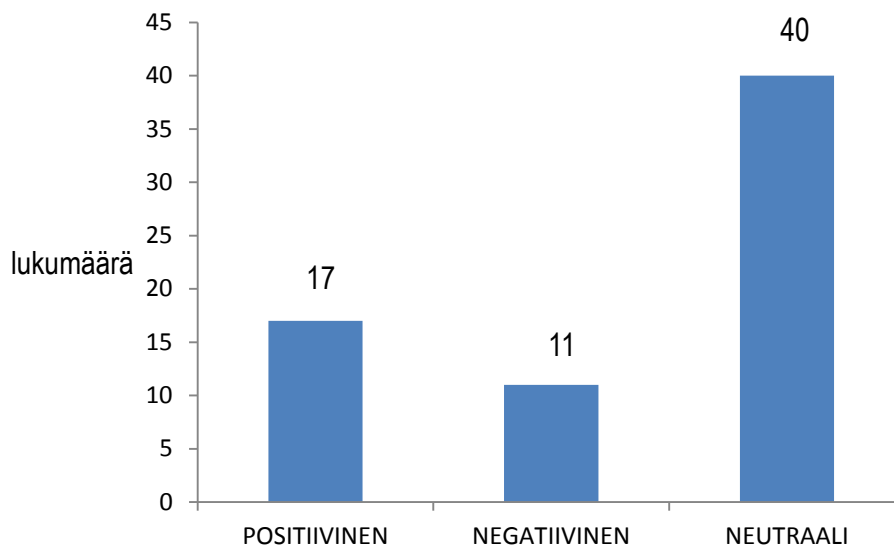


KUVIO 4. Palautteiden määrä eri luokissa

3.2.1 Asiakaspalvelu

Suurin osa palautteista koski asiakaspalvelua tai oli palvelupyyntö, joka oli lähetetty sähköpostin tai nettilomakkeen välityksellä, näitä oli yhteensä 68 kappaletta. Tämän kategorian palautteista 25 liittyi varauksiin: asiakas halusi tehdä varauksen tai perua sen, joku tahtoi jatkaa varausaikaa ja varauksen noutaikaan toivottiin joustavuutta. Verkkokirjaston käyttäjätunnusta tai salasanaa asiakkaat toivoivat saavansa sähköpostiinsa 14 kertaa.

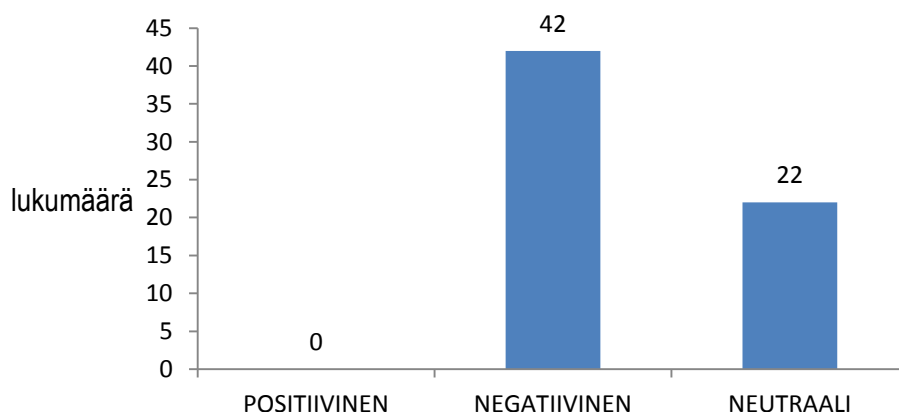
Suurin osa asiakaspalvelu-luokan palautteista oli luonteeltaan neutraaleja, ne olivat lähinnä erilaisia palvelupyyntöjä. Luonteeltaan positiivisten, negatiivisten ja neutraalien palautteiden jakauma esitetään kuviossa 5. Asiakas kiitti kirjastoa 17 palautteessa: kokoelmia, palvelua ja lähikirjastojen olemassaoloa pidettiin hyvinä tai erittäin hyvinä. Vain kolme palautteista oli kriittisiä: kahdessa oli virkailija toiminut huolimattomasti tai antanut asiakkaalle väärää tietoa muun muassa lähikirjastojen aukioloajoista. Yhdestä palautteesta ilmeni, ettei lähikirjaston puhelimeen oltu vastattu.



KUVIO 5. Asiakaspalvelupalautteiden luonne

3.2.2 Tietojärjestelmät ja tietokannat

Toiseksi suurimman palauteryhmän muodostivat tietojärjestelmiä ja tietokantoja koskevat asiat, niihin kohdistuvia palautteita tuli yhteensä 64 kappaletta. Suurin osa palautteista oli negatiivista, yhtään positiivista palautetta ei tähän ryhmään tullut (kuvio 6).



KUVIO 6. Tietojärjestelmiin kohdistuneiden palautteiden luonne

Virhetoiminnoiksi laskettiin muun muassa se, ettei verkkokirjasto auennut, virheeksi katsottiin myös luettelotiedoissa olevat väärät tiedot tai kirjoitusvirheet. Erityisen huolestuttava virhetilanne oli sellainen, kun ilmoitukset menivät väärälle asiakkaalle, esimerkiksi noutoilmoitus tai eräpäiväilmoitus on mennyt väärään osoitteeseen tai puhelinnumeroon. Näistä ei käynyt selville, oliko asiakas jättänyt päivittämättä omat tietonsa verkkokirjastoon, jolloin tuollainen vanhinko on mahdollinen vai onko järjestelmässä jokin muu syy, joka aiheutti virhetoiminnan. Osa ilmoituksista koski kirjaston kotisivuilla olevien linkkien toimimattomuutta tai ohjautumista väärään paikkaan. RSS-syöte eli kirjaston tarjoama XML-pohjainen verkkosyöte (Cisco 2013, hakupäivä 5.11.2013) ei toiminut.

Palautteista kymmenen oli toiveita. Asiakkaat toivoivat mahdollisuutta käyttää lainauksessa kirjastokortin sijaan älypuhelimien sovellusta, englanninkielisiä kotisivuja kaivattiin ja pääsyä verkkokirjastoon pidettiin toivottavana silloinkin, kun kirjastokortin muu käyttö on estetty. Muutama asiakas toivoi mahdollisuutta tutustua omaan lainaushistoriaansa.

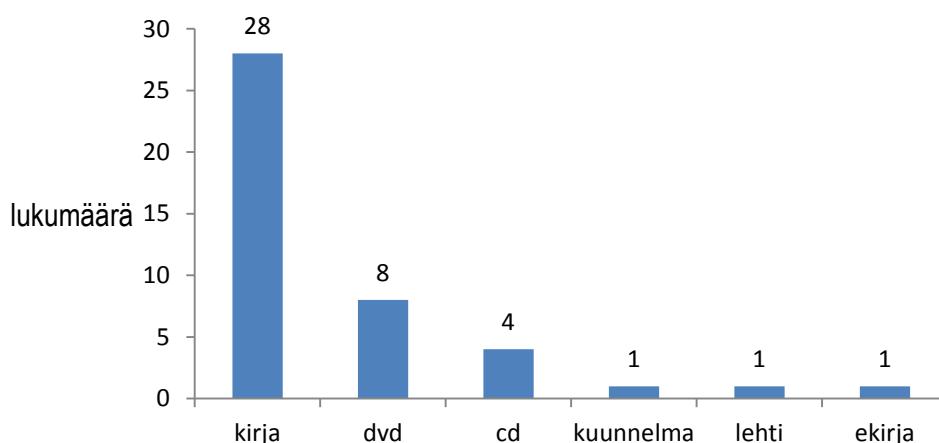
Hakutoiminnoista asiakkaat huomauttivat, kun eivät löytäneet teosta tai kun haku toimii ”jonkin ehdoilla”: esimerkiksi haettaessa teosta nimeltä *Jää*, haku palauttaa tiedot muun muassa kaikista

Jääkiekkolehdistä. Syynä voi olla se, että asiakas ei osaa kohdistaa hakua haluamaansa aineistolajiin, jolloin haku antaa tulokset koko kirjaston kokoelmasta. Verkkokirjaston hakutoiminto mahdollistaa haun rajoittamisen esimerkiksi pelkästään suomenkielisiin kirjoihin.

Useassa palautteessa asiakas ihmetteli haun palauttamaa ”kysy kirjastosta” -tulosta saatavuuskentässä. Siitä ei selviä, onko haettu teos lainkaan kirjaston kokoelmissa eikä se, voiko teosta mahdollisesti lainata. ”Kysy kirjastosta” -teksti on kirjaston englanninkielisillä sivuilla korvattu sanoilla ”Not in libaray”.

3.2.3 Kokoelma

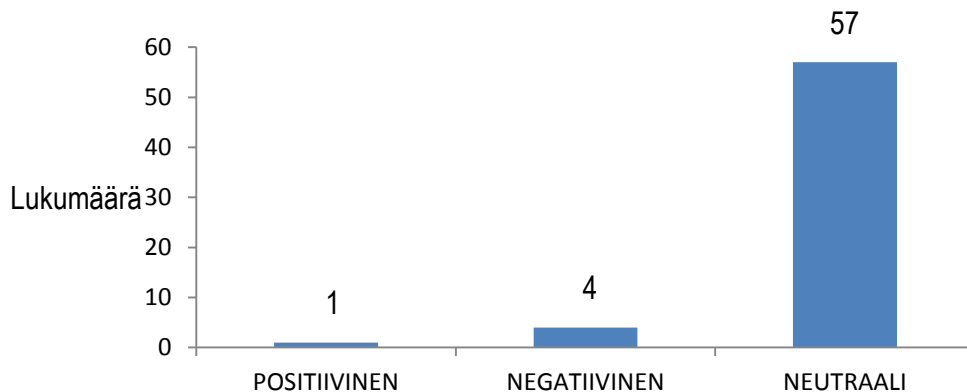
Tähän kategoriaan tuli yhteensä 62 palautetta. Suurin osa niistä oli hankintaehdotuksia, joita tuli kaiken kaikkiaan 43 kappaletta. Kuviossa 7 näkyy tehtyjen hankintaehdotusten määrän aineistolajeittain.



KUVIO 7. Hankintaehdotukset aineistolajeittain

Kokoelmaan liittyvät muut palautteet koskivat lähinnä asiakkaiden tarjoamia lahjoituksia. Kritiikkiä aiheutti infotarrojen sijoituspaikka takakannessa, sillä asiakkaat tutustuvat mielellään uuteen kirjaan lukemalla nimen omaa takakansitekstin, jonka infotarra usein osaksi peittää. Negatiiviseksi palautteeksi luokiteltiin uutuuslevyjen puute sekä sellaisten teosten hankinta, jotka eivät miellytä kaikkia.

Luonteeltaan kokoelmaan kohdistuvat palautteet olivat suurimmaksi osaksi neutraaleja kuten hankintaehdotuksia ja kyselyjä (kuvio 8). Positiivista palautetta kokoelma sai vain yhden kerran, negatiivisiakaan palautteita ei tullut kuin neljä kappaletta.



KUVIO 8. Kokoelmaan kohdistuneiden palautteiden luonne

3.2.4 Käytösäännöt

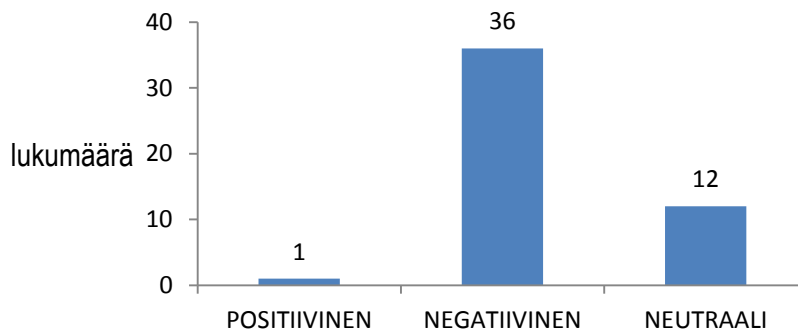
Kirjasto sai kiitosta siitä, ettei lastenaineistosta mene varausmaksua. Toisaalta varausmaksuja myös kritisoitiin: lähikirjaston aikuisten kokoelmasta ei välttämättä löydy haluttua teosta ja sen varaaminen toisesta kirjastosta on maksullista. Muutamassa palautteessa tiedusteltiin kaukolain hintaa.

Käytösäännöt -luokkaan kirjattiin muun muassa myös erilaisia maksuepäselvyyksiä. Useasta palautteesta ilmeni, että vaikka asiakas on maksanut verkkopankin kautta myöhästymis- ja varausmaksut sekä muut mahdolliset maksut, hänelle on jäänyt omiin tietoihin velkasaldoa. Kirjastolta tiedusteltiin lisäksi mahdollisuutta sopia erilaisista maksuaikajärjestelyistä, kun maksujen määrä oli kasvanut liian suureksi.

Palautettujen teosten näkyminen yhä asiakkaan omissa lainoissa ihmetytti 18 asiakasta. Alkuvuodesta 2013 uusittiin pääkirjaston palautusautomaatti, automaatin vaihdon aikana kirjat palautettiin palautuskärryihin ja se on saattanut aiheuttaa teosten jäämistä kirjaamatta palautetuiksi tietojärjestelmään.

Edellä mainituista maksu- ja lainaepäselvyyksistä johtuen tämän luokan palautteiden luonne on negatiivinen (kuvio 9). Kirjaston käytösäännöissä on kerrottu esimerkiksi maksuista, mutta tieto

ei ehkä ole saavuttanut asiakkaita. Verkkopankin kautta maksettaessa maksun kirjautuminen kirjaston järjestelmiin vie yleensä yhden tai kaksi pankkipäivää, eikä maksu siis heti poistu asiakkaan tiedoista.



KUVIO 9. Käytösääntöihin kohdistuneiden palautteiden luonne

3.2.5 Muuta

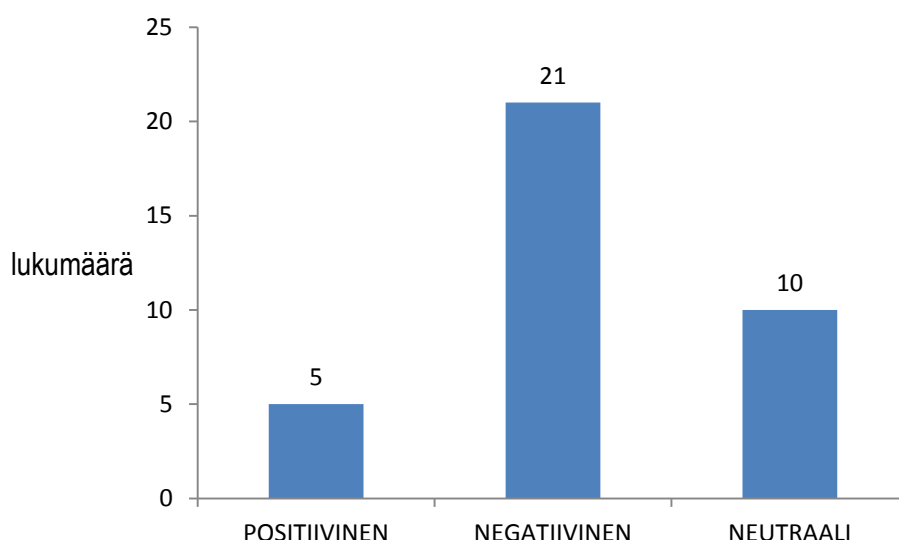
Muuta-kategoriaan sijoitettiin erilaiset yleiset kysymykset ja ehdotukset sekä palautteet, jotka eivät sopineet muihin luokkiin. Näitä palautteita tuli yhteensä 45 kappaletta ja suurin osa koski varausjonoa. Muuta -luokkaan sijoitetut palautteet olivat kaikki luonteeltaan neutraaleja.

Asiakkaat halusivat tietää, voiko varausjonosta nähdä, monentenako oma varaus on ja voiko tietää, milloin oma varaus on lainattavissa. *Hankinnassa*-tilassa olevista teoksista tahdottiin tietää, miten pian teoksen saa lainaksi ja voiko sitä varata. Seutuvarauksen tekemiseen tarvittiin apua, samoin varauksen noutopaikan valintaan varsinkin seutuvarauksen yhteydessä.

Palautteissa pyydettiin apua kadonneen kirjastokortin kuolettamiseen, samoin kaivattiin neuvoja, miten toimia, kun lainattu kirja on kadonnut. Lisäksi tiedusteltiin esimerkiksi koiran tuomisesta kirjastoon ja erilaisten nimenkeräyslaatikoiden sijoittamisesta kirjaston tiloihin. Kirjaston vanhoja lehtiä ehdotettiin kierrätettäviksi muun muassa terveyskeskusten odotushuoneisiin.

3.2.6 Tilat, laitteet ja tapahtumat

Tiloja, laitteita ja tapahtumia koskevia palautteita tuli yhteensä 36 kappaletta, suurin osa niistä oli luonteeltaan negatiivisia (kuvio 10). Palautteet koskivat tasaisesti niin tiloja, laitteita kuin tapahtumia.



KUVIO 10. Tiloihin, laitteisiin ja tapahtumiin kohdistuneiden palautteiden luonne

Tiloihin kohdistuneista palautteista suurin osa koski palautusluukkuja, niitä kaivattiin myös lähikirjastoihin. Pääkirjaston palautusluukun aukioloaikaa kritisoitiin – sen toivottiin olevan auki nimen omaa silloin, kun kirjasto kiinni. Pääkirjaston palautusluukun todettiin myös usein olevan liian täynnä, jolloin kirjoja voi kadota ohikulkijoiden mukaan.

Laitteita koskevat palautteet olivat lähinnä kritiikkiä hitaista tietokoneista. Parissa palautteessa toivottiin kirjaston hankkivan välineet, jotka mahdollistavat diojen ja kaitafilmiä kopioimisen digitaaliseen muotoon.

Tapahtumia kiiteltiin, mutta ne aiheuttivat myös kritiikkiä. World Press Photo –näyttelyä toivottiin poistettavaksi liian väkivaltaisena. Kirjailijatapaamisia toivottiin lisää, samoin teemailtoja. Kirjastossa järjestetään erilaisia tietotekniikkakursseja, mutta asiakkaille oli epäselvää, kuinka niihin voi ilmoittautua.

Pääkirjaston nuortenosaston sohva sai kiitosta, sen oheen osastolle toivottiin säkkituoleja. Kalusteisiin kohdistui myös muita toiveita: lukusalin käyttäjät kaipasivat jonnekin tilaa omien eväiden syömiseen, koska lukusalissa syöminen on kiellettyä. Samoin vesiautomaattia kaivattiin takaisin ja toivottiin muovimukien korvaamista kotimaisilla pahvimukeilla.

Palautteen antajat huomauttivat myös pääkirjaston sisäkaton mahdollisesta vaarallisuudesta yhden kattolaatan ollessa lähes irti. Samoin kiinnitettiin huomiota autojen paikoitusalueen valaistukseen, joka on liian vähäinen ja jossa moni valaisin oli rikki palautteen antamisen aikana.

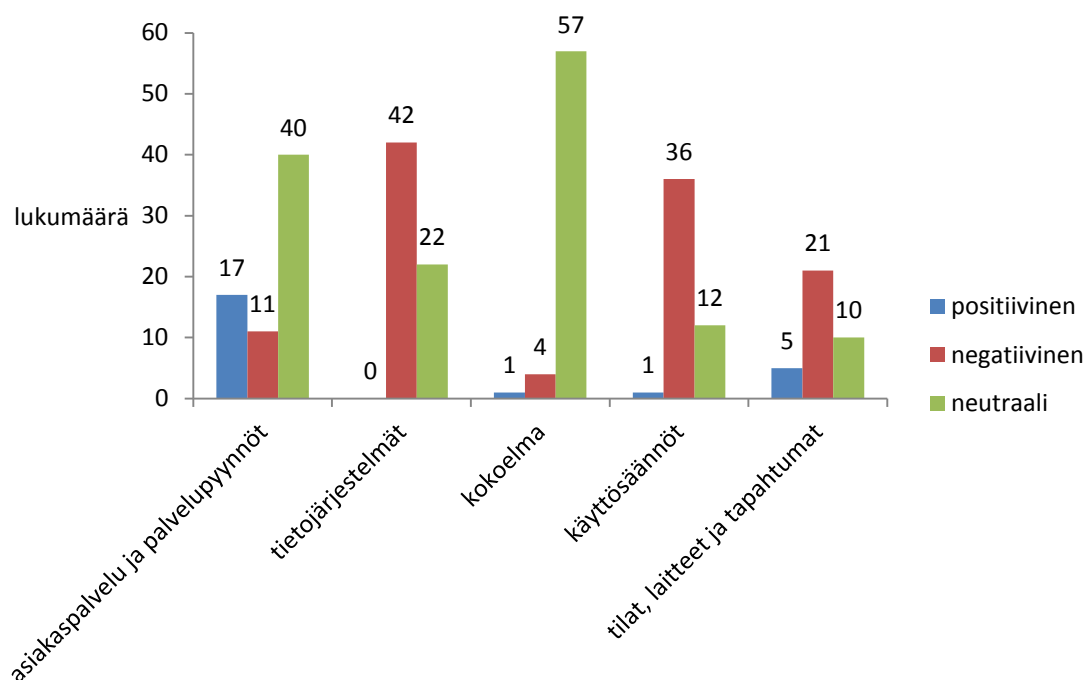
4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

4.1 Palautteet

Hernon ja Altman toteavat, että on laajasti tunnustettu tosiasia, että 96 prosenttia tyytymättömistä asiakkaista ei valita, mutta 90 prosenttia heistä ei palaa ja he kertovat toisille henkilöille huonosta kokemuksestaan. Hernonin ja Altmanin mukaan on myös esitetty neljä syytä, miksi asiakas jättää valittamatta. Ensimmäinen syy on, että asiakas ei usko hänestä välitettävän. Toinen syy valittamatta jättämiseen on asiakkaan tunne siitä, että valituksen tekemisestä on tehty vaikeaa. Asiakas voi myös pohtia, miksi hän kertoisi virheistä, koska niiden löytäminen on virkailijan työtä. Neljänneksi syyksi mainitaan, että vaikka asiakas valittaisi, hän ei usko sen aiheuttavan toimenpiteitä. (Hernon & Altman 2010, 66.) Asiakkaita on mahdollisuuksien mukaan kannustettava palautteen antamiseen ja palautteen antamisen helpottamiseksi pitää kaikki vaikuttamiskanavat tehdä asiakkailla tutuiksi (Tyrväinen 2011, 162).

Kirjasto sai kuuden kuukauden aikana 325 sähköistä palautetta, suurin osa niistä koski ryhmää ”asiakaspalvelu ja palvelupyynnöt”, ryhmään sijoitettiin 68 palautetta. Vähiten palautteita aiheuttivat tilat, laitteet ja tapahtumat, niitä koski 36 palautetta. Eri ryhmien palautemäärien välillä ei ollut suuria eroja.

Kuvioon 11 on kerätty yhteenveto saatujen palautteiden luonteista. Siitä voi päätellä, että kaupunginkirjaston sähköisesti vastaanottamat palautteet ovat enimmäkseen negatiivisluonteisia tai neutraaleja, positiivista palautetta annetaan sähköisesti vähemmän. Saman on todennut myös Tyrväinen (2011, 160) analysoidessaan Lahden kaupunginkirjaston saamaa välitöntä palautetta. Toteutetuissa asiakaskyselyissä kirjastot kuitenkin saavat pääasiassa positiivista palautetta (Maunu 2011, 101). Myös arkinen työ kirjaston asiakaspalvelutiskillä osoittaa sen, että spontaani, suullinen palaute suoraan virkailijalle on yleensä hyvinkin positiivista.



KUVIO 11. Yhteenvedo palautteiden luonteista. Luokka "muuta" puuttuu yhteenvedosta, koska siihen ryhmitellyt palautteet olivat kaikki neutraaleja.

Edellisen kerran Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalautteista on tehty yhteenvedo vuonna 2008, jolloin koosteeseen kerättiin lokakuun aikana kirjastoihin tullut palaute. Yhteenvedossa on mukana niin sähköinen kuin kirjallinen ja suullinenkin palaute. Palautteita kertyi yhteensä 269 kappaletta. Asiakaspalvelu sai lokakuussa 2008 eniten positiivista palautetta kuten myös alkuvuoden 2013 sähköisissä palautteissa. Käytösäännöt saivat eniten negatiivista palautetta vuonna 2008, tässä analyysissä ne saivat negatiivista palautetta toiseksi eniten. Vuonna 2013 tietojärjestelmät saivat suurimman osan negatiivisista palautteista, kun ne edellisellä kerralla saivat sitä toiseksi eniten.

Oulussa palautteet käsitellään ja tarvittaessa niiden mukaan myös toimitaan. Sarasteen ja Sepän haastattelussa ilmeni, että kaikki sähköiset palautteet ohjautuvat ensin hallintosihteerille, joka ohjaa ne kirjastopalveluiden johtajalle, kirjastotoimen apulaisjohtajalle tai asianomaisille osastoille käsiteltäviksi. Työntekijää mahdollisesti koskevat palautteet ohjataan suoraan työntekijän esimiehelle. Palautteen antajalle vastataan sähköpostilla, mikäli hänen sähköpostiosoitteensa on käytettävissä. Kirjasto ei käytä vakiovastauksia, vaan asiakkaalle muotoillaan yksilöllinen, tapauskoh-

tainen vastaus. Hankintaehdotuksien tekijöille ei vastata, sillä niitä tulee paljon ja noin 90 prosenttia ehdotetuista teoksista on jo tilattu kirjastoon. (Saraste & Seppä 20.6.2013, haastattelu.)

Palautteissakin esillä ollut toive englanninkielisistä kotisivuista sekä lainausmahdollisuus käyttäen älypuhelinia on toteutettu. Asiakkaat esittivät lisäksi toiveita hinnaston ja kirjastojen aukioloaikojen helpommasta löytymisestä kirjaston kotisivuilta. Nyt sekä maksut että kaikkien kirjastojen aukioloajat löytyvät helposti, lisäksi aukioloajat on kirjoitettu niin kirjastojen omille sivuille kuin myös kirjastoista kirjoitetulle koostesivulle. Aukioloaikojen sijoittaminen kahteen eri paikkaan on jossain määrin myös riskitekijä: muutos aukioloaikaan pitää muistaa päivittää molemmille sivuille.

Palautteista monet koskivat verkkomaksuongelmia ja muita maksuihin liittyviä vaikeuksia. Se, että verkkopankin kautta maksetut maksut eivät näy heti asiakkaan omissa tiedoissa maksujen poistumisena, johtuneen rahaliikenteen viiveistä: suoritus kirjautuu yleensä vasta yhden tai kahden pankkipäivän jälkeen vastaanottajan järjestelmiin. Yksi asiakas oli saanut kirjastovirkailijalta eritellyn maksuistaan, minkä jälkeen hän oli palauttanut myöhässä olleet lainansa. Yrittäessään maksaa saamaansa summaa verkkopankin kautta, maksujen määrä olikin yli kaksinkertaistunut. Vastaavanlaisia velkasaldon muutoksia maksujen jälkeen oli useita. Näissä tapauksissa velka on maksettu ja sitten uusittu tai palautettu lainat, jolloin uudet myöhästymismaksut kirjautuvat asiakkaan tietoihin. Maksujen kirjautumisessa järjestelmään on kuitenkin myös sellaisia ongelmia, jotka on syytä selvittää. Eräs asiakas kertoo maksaneensa verkkopankin kautta maksuja yhteensä 19,50 euroa, maksun jälkeen kirjaston palvelu ilmoittikin maksuja olevan 30 euroa ja tapahtumien väliä oli vain muutamia sekunteja. Tapahtuma saattaa johtua joko pankin tai kirjaston järjestelmän häiriöstä.

Olisi hyvä, jos kirjastolla olisi tarjota asiakkailleen hyvin seikkaperäiset, mutta yksinkertaiset kuvaukset maksujen kertymisestä ja maksamisen sekä myöhässä olevien lainojen uusimisen ja palautusten vaikutuksesta velkasaldoon. Ohje olisi hyvä sijoittaa kirjaston kotisivulle ja sitä olisi syytä olla saatavilla myös paperiversiona kirjastojen lomakelokeroista, tai se voisi olla osa kirjaston käyttösääntöjä.

Monessa palautteessa huomautettiin, että vaikka asiakas oli palauttanut kirjan, se näkyi yhä hänen lainoissaan. Alkuvuodesta 2013 pääkirjaston palautusautomaatti vaihdettiin uuteen, joten on mahdollista, että silloin on palautuskärryihin palautettuja teoksia saattanut lähteä vahingossa lainaamatta toisen henkilön mukaan tai että teoksia on hyllytetty ilman, että virkailija on kuitannut

ne järjestelmään palautetuiksi. Palautusautomaattien toimintaa on syytä tarkkailla, mikäli tapaukset toistuvat. Kirjoja ja muita teoksia voidaan palauttaa suoraan virkailijoille, koska kaikissa lähikirjastoissa ei ole palautusautomaattia tai asiakkaat haluavat asioida virkailijan kanssa. Myös tällöin saattaa kirja tai muu teos päätyä hyllyyn ilman, että se on kirjattu palautetuksi. Virkailijan huolellinen toiminta varmistaa, että kaikki palautukset kirjautuvat järjestelmään.

Muutamassa asiakaspalautteessa kerrottiin, kuinka väärään katuosoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen tai puhelimeen oli tullut ilmoituksia noudettavista teoksista tai ilmoituksia eräpäivän lähestymisestä. Asiakkaille on syytä tähdentää omien yhteystietojen ylläpitämisen tärkeyttä, jotta ne pysyvät ajantasaisina ja oikeina. Väärään osoitteeseen menneiden ilmoitusten tiedot pitää tarkistaa, sikäli kun niistä saadaan palautetta tai ne tulevat muulla tavoin ilmi: mikäli asiakkaan yhteystiedot ovat oikein, täytyy vikatoiminnan johtua kirjastojärjestelmässä olevasta virheestä, joka vaatii ehdottomasti korjaamista.

Palautteissa oli kehitysehdotuksia, jotka koskivat kirjastojärjestelmää. Asiakkaat tutkisivat mielellään omaa lainaushistoriaansa esimerkiksi yhden vuoden ajalta. Yksityisyydensuojasta määräävä lain soveltaminen kieltää kirjastoja tallentamasta asiakkaidensa lainaushistoriaa. Sen sijaan Oulun kaupunginkirjaston verkkokirjasto antaa asiakkaille mahdollisuuden luoda oma virtuaalinen kirjahylly, johon hän voi tallentaa oman lainaushistoriansa. Kirjaston asiakkaille olisi hyvä vinkata mahdollisuudesta käyttää virtuaalisia kirjahyllyjä. Asiakkaat toivoivat myös, että teoksen haun tietokannasta voisi rajoittaa määrätyn (lähi)kirjaston kokoelmaan.

Kirjaston kokoelma sai kiitosta, joskin joidenkin teosten puuttumista Oulun kaupunginkirjaston kokoelmista ihmeteltiin, kun samaan aikaan teos oli lainattavissa ympäristökuntien kirjastoista. Uusista, suosituista teoksista on yleensä pitkät varausjonot – niiden lyhentämiseksi toivottiin teoksista lisäniteitä pikalainoihin.

Lähikirjastot saivat paljon kiitosta ja niiden toivottiin olevan pidempään auki tai niiden toivottiin olevan auki myös lauantaisin. Asiakkaat kaipaavat palautusluukkuja myös lähikirjastoihin ja palautusluukkujen toivottiin olevan auki nimen omaa silloin, kun itse kirjasto on kiinni. Pääkirjaston lehtisalin toivottiin aukeavan jo kello 8. Pääkirjaston nuortenosaston sohva sai kiitosta, osastolle toivottiin lisäksi säkkituolia. Lukusali *Kässy* käyttävät varsinkin monet opiskelijat. Lukusalissa ei saa syödä, siksi jonnekin pääkirjaston tilaan toivottiin pöytää, jonka äärellä omien eväiden nauttaminen olisi sallittua.

Kirjastossa järjestettäviä tapahtumia kiiteltiin, joskin World Press Photo -näyttely sai myös negatiivista palautetta väkivaltaisen aiheensa vuoksi. Namibian kirjastolaitoksesta tehtyä elokuvaa toivottiin esitettäväksi myös Ouluun ja elokuva esitettiin keväällä muutamia kertoja Pakkalan salissa. Kirjaston tarjoama uusi palvelu, tablettitohtori, sai kiittävää palautetta. Kirjasto järjestää myös erilaisia tietotekniikkakursseja ja muita tilaisuuksia, joihin vaaditaan ilmoittautumista. Muutamassa palautteessa ihmeteltiin, miten ilmoittautuminen tapahtuu. Asiakkaat halusivat tietää, alkaako Oulussakin lukukoiratoiminta. Lisäksi toivottiin lisää kirjailijatapaamisia, kirjastolle myös tarjottiin dekkari-iltaa.

Kirjasto sai useita sellaisia palautteita, joihin vastaukset löytyvät Oulun kaupunginkirjaston kotisivuilta, mutta tiedot ovat sivustolla useassa eri paikassa, joten tietoa etsivän asiakkaan voi olla hankala löytää vastausta kysymykseensä. Asiakkaan kannalta olisi hyvä, jos tiedot löytyisivät koottuna yhteen paikkaan. Esimerkiksi UKK-listaksi (Usein Kysytyt Kysymykset) kutsuttu tietopaketti voisi kertoa varauksien teosta ja niiden muutoksista, noutopaikan vaihdosta ja muista varauksiin liittyvistä tiedoista. Seutuvarausten tekeminen on useista asiakkaista vaikeaa – selkeä ohje auttaisi heitä sen tekemisessä. Listalla voitaisiin kertoa myös kirjastokortin katoamisen aiheuttamista toimenpiteistä ja miten menetellä kadonneen tai turmeltuneen aineiston kanssa. Listalla olisi hyvä olla selitys maksujen maksamisesta ja näkymisestä asiakkaan tiedoissa. UKK-listalle olisi syytä kirjoittaa ohjeita sellaisiin kirjastotilanteisiin, joista asiakkaat kysyvät usein. Listan vastausten ajanmukaisuuden takaamiseksi UKK-listalla tulisi olla nimetty vastuhenkilö, joka pitäisi huolen tietojen oikeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta.

Kirjasto sai monta hankintaehdotusta, joista vain harva aiheutti toimenpiteitä, koska noin 90% ehdotetuista teoksista on yleensä jo tilattu kirjastolle. Tulevaisuudessa olisi ehkä hyvä selvittää, miksi hankintaehdotuksia tehdään niinkin paljon jo tilatuista teoksista. Kirjastoon tilattu teos kirjataan kirjaston tietokantaan tilausvaiheessa ja teos saa *saatavuus*-tilakseen ”hankinnassa”. Kirjaston kotisivun hankintaehdotuslomakkeelle voisi kirjoittaa hankintaehdotuksen tekijälle kehotuksen tarkistaa ennen ehdotuksen tekemistä, onko teos ehkä jo tilattu kirjaston kokoelmaan. Hankintaehdotuksen tekijää voisi haastatella tai muulla tavalla tiedustella häneltä, onko hän etsinyt teosta kirjaston tietokannasta vai onko hän tehnyt ehdotuksen jonkin muun tiedon perusteella. Saadun tiedon perusteella voisi miettiä uusia toimintatapoja.

4.2 Opinnäytetyöprosessi

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida Oulun kaupunginkirjaston 1.1–30.6.2013 välisenä aikana saamat sähköiset asiakaspalautteet ja ryhmitellä tulokset siten, että niistä voidaan tehdä johtopäätöksiä asiakaspalvelun parantamiseksi. Asiakaspalautteiden analysoinnissa käytettiin palautteiden sisällön analysointia ja erittelyä.

Sisällönanalyysi ja sisällön erittely sopivat palauteanalyysin tekoon hyvin, vaikka niiden periaatteita ei tässä tutkimuksessa tiukasti noudatettukaan. Aineisto oli analyysia varten valmiiksi tarpeeksi pelkistettyä eivätkä palautteista löytyneet ilmaisut myöskään vaatineet erillistä alleviivusta tai muuta koodausta (Anttila 1998, hakupäivä 28.11.2013; Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi oli hyvä apuväline palauteryhmien määrittelyyn sekä palautteiden sijoittamiseen siten nimettyihin ryhmiin. Sisällön erittely auttoi palautteiden määrällisessä käsittelyssä.

Suurin osa palautteista oli hyvinkin yksiselitteisiä, mutta joukossa oli palautekirjoituksia, joissa itse asiassa annettiin palautetta kahdesta, jopa kolmesta tai useammasta palvelusta tai muusta kohteesta. Päätin purkaa palauterypät erillisiksi palautteiksi, jolloin niiden sijoittaminen oikeaan palauteryhmään helpottui eikä mikään palaute jäänyt ryppäässään olonsa vuoksi huomiotta.

Opinnäytetyön lähtökohta oli helppo, koska aineisto oli jo valmiina ja sain sen kirjaston hallintosihteeriltä suoraan omaan sähköpostiini. Palautteiden purkaminen oli hieman työlästä niiden suuren lukumäärän vuoksi. Oli mielenkiintoista huomata, että asiakkaat ovat aktiivisia palautteiden antajia, vaikka analyysissa olivatkin mukana vain sähköiset palautteet. Aiemmin palauteyhteenvetoissa ovat olleet mukana myös kirjalliset ja suulliset palautteet, jolloin palautemäärä on ollut huomattavasti suurempi.

Tyrväinen (2011, 160) on todennut, että asiakkaat antavat välitöntä palautetta lomakkeella tai spontaanisti silloin, kun he kokevat tyytymättömyyttä. Oman kokemukseni perusteella asiakkaat antavat kiittävää palautetta suoraan virkailijalle asiakaspalvelutilanteessa. Laatukatselmoinneissa pitäisi palautteet käsitellä mahdollisimman kattavasti ja sen vuoksi olisi hyvä, jos suullinenkin palaute kirjattaisiin talteen mahdollisuuksien mukaan. Positiivinen palaute on tärkeää työntekijöiden työmotivaatiolle ja hyvä kannustin. Asiakkaiden antama positiivinen, kirjattu palaute olisi

hyvä argumentti, kun kuntapäättäjiille perustellaan kirjastomäärärahojen sekä lähikirjastojen säilyttämistä ja lisäämistä.

LÄHTEET

Anttila, Pirkko. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Hakupäivä 28.11.2013
http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/30_sisallanalyysi.

Bakti, Gede & Sumaedi, Sid. 2013. An Analysis of Library Customer Loyalty: The Role of Service Quality and Customer Satisfaction, a Case Study in Indonesia. Library Management Volume: 34 Issue: 6/7 2013. Hakupäivä 20.8.2013
<http://www.emeraldinsight.com.ezp.oamk.fi:2048/journals.htm?issn=0143-5124&volume=34&issue=6/7&articleid=17090439&show=pdf>.

Brophy, Peter & Coulling, Kate. 1996. Quality management for information and library managers. Hampshire: Aslib Gower.

Cisco. 2013. Tietoja RSS-syötteistä. Hakupäivä 5.11.2013
http://www.cisco.com/web/FI/media/rss/rss_about.html.

Hernon, Peter & Altman, Ellen. Assessing Service Quality Satisfying the Expectations of Library Customers. 2010. American Library Association. Chicago, USA.

Juntunen, Arja & Saarti, Jarmo. Kirjaston johtaminen käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. 2012. Helsinki : BTJ Finland Oy.

Kansalliskirjasto. 2013a. Kirjastojen käyttäjäkyselyt. Hakupäivä 31.10.2013
<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/kayttajakyselyt.html>.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi. 2013. Yleisten kirjastojen hankerekisteri, Palvelumuotoilun poluilla. Hakupäivä 31.10.2013 <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/palvelumuotoilun-poluilla?language=fi>.

Kronqvist-Berg, Maria & Widén-Wulff, Gunilla. 2007. Näyttöön perustuva johtaminen ja laatujohtaminen korkeakoulukirjastossa. Teoksessa Rouvari, Ari, Laitinen, Markku, Luokkanen, Sinikka, Saarti, Jarmo. & Tyrväinen, Jari (toim.) Laatu ratkaisee Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura 9-17.

Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. 2013. Palaute. Hakupäivä 10.10.2013 <http://kaupunginkirjasto.lahti.fi/palaute.htm>.

Maunu, Ulla-Maija. 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi (toim.) Kirjasto 2012 asiakkaan asialla. Helsinki : BTJ Finland Oy 101-134.

Niemelä, Anna. 2013. Kirjastojen käyttäjäkyselyn wiki. Hakupäivä 31.10.2013 <https://wiki.helsinki.fi/pages/viewpage.action?pageId=78617744>.

Oulun kaupunginkirjasto. 2011. Toimintakertomus 2011. Hakupäivä 30.10.2013 http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=d6c57c22-d36f-4fe9-b468-c1ce83f43170&groupId=78400

Oulun kaupunginkirjasto. 2012. Toimintakertomus 2012. Hakupäivä 26.9.2012 http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=9414013a-d4c2-4347-863d-548c3d8adc09&groupId=78400

Outi-kirjastot. Outi-kirjastot yhteystiedot. Hakupäivä 25.9.2013. <http://www.outikirjastot.fi/yhteystiedot/>.

Pesonen, Herkko. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Heikki Pesonen ja Infor Oy.

Relander, Jukka. 2011. Kirjaston ystävät. Kirjasto 103 (1), 11.

Saraste, Maija, kirjastotoimen apulaisjohtaja, Oulun kaupunginkirjasto & Seppä, Anneli, hallintosihteeri, Oulun kaupunginkirjasto. 2013. Haastattelu 20.6.2013. Oulun kaupunginkirjasto, Maija Sarasteen työhuone.

Saunamäki, Mikko. 2003. Yhteenveto kirjallisesta asiakaspalautteesta Lahden kaupunginkirjastossa vuosina 2001–2003. Lahti: Lahden kaupunginkirjasto.

Toikko, T. Asiakassuuntautuneisuutta etsimässä. 2006. Hakupäivä 15.8.2013
http://www.epliiitto.fi/upload/files/2009_03_02_Toikko.pdf.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Jouni Tuomi, Anneli Sarajärvi & Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tyrväinen, Jari. 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi (toim.) Kirjasto 2012 asiakkaan asialla. Helsinki : BTJ Finland Oy 158 - 184.

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20.